

ABSTRAKSI

Judul : **PENGARUH PRODUK, HARGA DAN LOKASI TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA GELAE Cab. SULTAN AGUNG SEMARANG**
Nama : **Muthoharoh**
NIM : **D2D003173**
Program Studi : **Administrasi Bisnis FISIP Universitas Diponegoro**
Approved : **Desember 2008**

Gelael cab. Sultan Agung Semarang merupakan perusahaan yang bergerak dibidang usaha eceran yang menjual berbagai produk untuk kebutuhan sehari-hari berupa makanan, minuman, perkakas rumah tangga yang telah berdiri sejak 1978.

Menurut data dari Disperindag, pada tahun 2007, telah tercatat sebanyak 44 ritel modern dan 44 ritel tradisional yang bersaing untuk mendapatkan pangsa pasar di wilayah Semarang. Kondisi tersebut menandakan persaingan bisnis retail yang semakin ketat untuk wilayah Semarang yang mengakibatkan terjadinya penurunan jumlah transaksi pembelian pada Gelael Cab. Sultan Agung Semarang pada tahun 2007 dan 2008.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh produk, harga dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan pada Gelael Cab. Sultan Agung Semarang. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah *eksplanatory research*. Sampel yang diambil berjumlah 100 orang dengan menggunakan teknik *accidental sampling* yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu peneliti dengan pertimbangan bahwa orang tersebut minimal melakukan pembelian di Gelael Cab. Sultan Agung Semarang sebanyak 1x dalam setiap bulan.

Bedasarkan penelitian yang telah dilakukan menunjukkan bahwa responden menyatakan baik mengenai produk dari Gelael Cab. Sultan Agung Semarang, harga yang ditetapkan wajar dengan lokasi yang tergolong strategis. Ada pengaruh positif (searah) antara produk dengan loyalitas pelanggan sebesar 0,176 atau 17,6% secara parsial, ada pengaruh positif (searah) antara variabel harga terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,141 atau 14,1% secara parsial, ada pengaruh positif (searah) antara variabel lokasi terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,184 atau 18,4% secara parsial, ada pengaruh positif (searah) antara variabel produk, harga, dan lokasi terhadap loyalitas pelanggan sebesar 0,33 atau 33% secara bersama-sama.

Adapun saran yang diajukan dalam penelitian ini adalah perlunya peningkatan kelengkapan produk dalam hal variasi merk, kualitas dan ukuran yang disesuaikan dengan karakteristik pelanggan, meningkatkan penataan produknya agar terlihat lebih rapi dan menarik, memperhatikan kembali harga yang ditetapkan, meningkatkan pengaturan parkir, meningkatkan pelayanan kepada pelanggan antara lain bersikap ramah dan mengucapkan terimakasih kepada pelanggan, tanggap membantu pelanggan untuk menemukan produk. Dengan demikian diharapkan tingkat loyalitas pelanggan dari Gelael Cab. Sultan Agung Semarang akan lebih meningkat.